

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kirurgisk Børneafsnit NBG  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

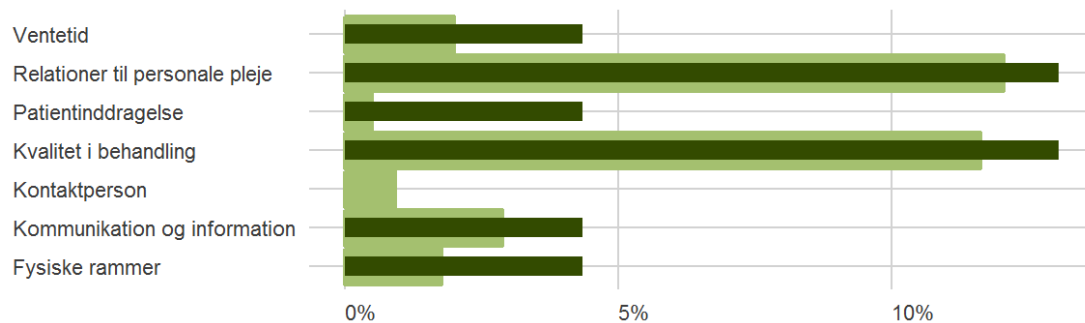
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



#### **40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6 En særlig god oplevelse for os forældre i forbindelse med vores datter, der blev opereret [om natten], var, at vi begge to fik lov til at sove sammen med hende. Som forældre har man bestemt ikke lyst til at forlade sit barn efter operation. Vi blev spurgt om, hvem af os der blev. Jeg sagde, at det gør vi begge, jeg forlader ikke min datter, før hun vågner. Sygeplejersken sagde, "snup i bare en ekstra seng". Så vi sov på hver side af sygesengen, til vores datter vågnede næste morgen. Kæmpe tak til den sygeplejersken. Efter et døgn uden søvn kunne jeg ærlig talt slet ikke overskue at forlade min højt elskede prinsesse. Alt i alt et rigtig rart sted at være. Med søde læger, sygeplejersker og service assistenter. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3 Overordnet et rigtig positivt og venligt personale. Men kvinden der stod for forplejning og kørte mig på operationsstuen burde ikke arbejde med mennesker, da hun var sur og ikke ydede nogen form for service. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Min datter var indlagt på kirurgisk børneafdeling, og personalet fortjener STOR STOR ros for deres søde måde at være på både overfor barn og forældre. Det er alfa og omega, når et lille barn er bange og har ondt, for det giver trods alt lidt tryghed. Lægen NN var helt utrolig rolig og meget venlig, som hjalp min datter til at være helt rolig ved at skulle opereres. Alle sygeplejersker var helt utrolige hver og en, og de havde sådan en utrolig tålmodighed, sødme og venlighed over for min datter. Tre ting var dog lidt ærgerlige. De var dog det eneste, hvis man skal pege på noget, der kunne gøres bedre. 1. Min datter og jeg (hendes mor) bliver indlagt på en tremandsstue, hvor den ene er en voksen mand, der kun talte gebrokket engelsk (sikkert pga. pladsmangel). Det synes jeg er meget uhensigtsmæssigt, når det er en børneafdeling. Det resulterede i, at vi ingen søvn fik pga. hans snorken og ustandselige klagen over, at han havde ondt, så sygeplejerskerne rendte konstant hos ham. Det er fuldt forståeligt, at han ikke havde det godt, men det var utroligt forstyrrende, og han larmede mere end børnene, der lå på stuen. 2. Vores læge, som ellers var utrolig sød og flink, var [svær at forstå, og havde svært ved at forstå os]. Min datter kunne slet ikke forstå ham. 3. Derudover fik hun ikke nok bandage på	I meget høj grad

armen efter operation så det væskede rigtig meget, og vi måtte tilbage efter [et par] dage og få en ny forbindelse, hvilket var en meget trøls oplevelse for hende, da det var ret smertefuldt. Men alt i alt en rigtig god oplevelse trods omstændighederne. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 15 | Alt for meget ventetid, da min datter skulle udskrives. Vi ventede lang tid på, at lægen kom og kunne udskrive hende, trods hun havde meget brug for at komme hjem, hvor der var ro, så hun kunne få den fornødne hvile. Ventetid, Kvalitet i behandling,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I høj grad       |
| 8  | Man oplevede tydeligt, at lægerne ikke har meget tid til stuegang og udskrivelse af patienterne. Dette grundet travlhed. Det var få minutter, de var tilstede, og det var aldrig den samme læge. Ligeledes ventede vi længe på udskrivelse hele [udskrivelsesdagen], selvom det var påtænkt, at vi skulle hjem [tidligt denne dag]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | I høj grad       |
| 20 | Bedre til at ligge en smerteplan. Kvalitet i behandling,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | I nogen grad     |
| 9  | Børnevenlig og rar atmosfære. Fine lokaler. Fysiske rammer,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | I høj grad       |
| 13 | Der blev taget for meget hensyn til NNs risiko for at få en dårlig oplevelse ved behandlingen af hans betændte [kropsdel]. Hensynet var, at han skulle spares for den dårlige oplevelse ved at blive stukket som et led i at dræne den betændte [kropsdel], men alternativet var at lægge ham i fuld narkose. En behandling, der i vores optik ikke skaber en anderledes situation, da han ville være nødt til at blive stukket alligevel. Derudover var han nødsaget til at skulle trækkes igennem seks timers faste og kedelig ventetid, understimuleret og uvis om, hvad der skulle ske. Da alt kom til alt endte den, på det tidspunkt, tilsynsførende læge, efter seks timers faste og yderligere et par timers venten pga. mere presserende opgaver, med at sende NN hjem uden behandling, fordi "det ikke så så slemt ud". Vi manglede i høj grad nogen, der kunne lave den vurdering, som den sidstnævnte tilsynsførende læge lavede, inden vi havde spildt et helt døgn på et sidde og vente, faste og grue for, hvad der senere skulle ske. Samtidig, hvis man mener, at løsningen er at lave et lille stik, så lav det lille stik i første omgang og lad være med at lade os vente i så lang tid pga. et misforstået hensyn. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, | I nogen grad     |
| 5  | Der gik mere end halvandet døgn fra indlæggelse (brækket albue) til operation, hvilket er i overkanten, når der er tale om en tiårig pige. Ventetid,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | I nogen grad     |
| 14 | Generelt meget kompetent personale både på NIA og på Børneafdelingen. Et godt råd: jeg tænker at det ville være en fordel, at der er en/flere øre-næse-halslæger, der er knyttet til Børneafdelingen, og derfor bedre er i stand til at undersøge små børn. Kvalitet i behandling,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I meget høj grad |
| 10 | Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | I høj grad       |



2 Super søde sygeplejersker [på nogle dage]! Dog var de ikke ret søde nogle I nogen grad af de nye, der mødte ind [på andre dage]. Syntes jeg fik alt for mange blandede informationer hele tiden. Først skulle jeg det ene og så det andet? Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

## **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
16 Jeg ankom hos vagtlægen i første omgang, og en indlæggelse var ikke planlagt. Derfor var situationen en smule anderledes.	I nogen grad
12 Fantastisk personale der modtog os med det samme, og tog den tid det krævede for at finde frem til den bedste behandling. Der var en rigtig god stemning, og man følte sig tryk som forældre og som lille pige med brækket arm.	I meget høj grad
11 Der var for meget ventetid for en lille pige, hvor hun havde meget ondt. Vi stort set vidste, at hun havde en fractur ved ankomst.	I høj grad
7 Bedre kommunikation. Husk at informere om, hvad der skal ske. Også selvom der er noget, der bliver forsinket.	I høj grad
19 Min søn havde brækket håndleddet, og vi blev indlagt og opereret samme aften/nat. Jeg er meget imponeret over både behandling og ingen ventetid, så stor tilfredshed og tak for det.	I meget høj grad
4 Rigtig godt tilfreds. Alle var søde og professionelle.	I høj grad

## ***17. Beskriv den eller de fejl du oplevede***

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse  
med din indlæggelse?

---

- 7 De valgte ikke at bedøve min søn da armen skulle i gips. Han endte med en MEGET dårlig oplevelse som lægen dog undskyldte for flere gange.

Ja

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1	Jeg ville gerne have vidst lidt mere om hvor meget jeg må tage støvlen af, og hvornår/om jeg må begynde at bevæge noget.	I nogen grad
17	Personalet havde ikke indblik i at den indlagte havde en [autistisk diagnose], samt at den indlagte havde andre sygdomsproblemer. De tog dog højde for det, da de blev informeret om dette.	I nogen grad
10	På sygehuset blev vi informeret om den medicin NN skulle have, men på apoteket var der noget andet på den elektroniske recept. Da jeg ringede til sygehuset for at høre om det var rigtigt, fik jeg besked om at den oprindelige medicin kun kunne fås til sygehuse og recepten derfor blev ændret.	I høj grad
18	Jeg blev "indlagt" [om morgenen]. Blev opereret [sent om aftenen]. Fastede i mange timer. Dog fik jeg et glas saft [om formiddagen]. Sidenhen ingen drop eller lignende væske.	I ringe grad